Certificado de Profesionalidad
COMT0211
ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO

MF1329_1
ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Docente: María Paz Alonso







MÓDULO FORMATIVO	HORAS
MF1327_1 Operaciones auxiliares en el punto de venta.	90 horas
MF1326_1 Preparación de pedidos.	40 horas
MF1328_1 Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.	50 horas
MF1329_1 Atención básica al cliente.	**50** horas
MP0406: Módulo de prácticas profesionales no laborales	40 horas
Duración certificado de profesionalidad	270 horas

ÍNDICE

1.- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN BÁSICA: CONTEXTOS, ELEMENTOS, BARRERAS Y DIFICULTADES.

A.-Información y comunicación: diferencias y funcionamiento. La comunicación efectiva y sus elementos.

B.-La escucha activa en la comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.

1.- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN BÁSICA: CONTEXTOS, ELEMENTOS, BARRERAS Y DIFICULTADES.

A.- Información y comunicación: diferencias y funcionamiento. La

¿QUÉ SON LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN?

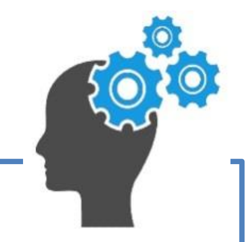


INFORMACIÓN	COMUNICACIÓN
Acción y efecto **de informar**. **Dar** a alguien **noticia** de alguna cosa.	**Acción** y efecto **de comunicar** o comunicarse. Transmisión de la información en el seno del grupo. **Conjunto de técnicas** que **permiten** la **difusión de mensajes** escritos o audiovisuales **a una audiencia** vasta y heterogénea.

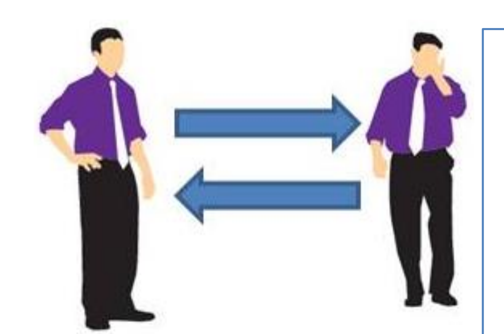
¿**Se complementan** información y comunicación?

¿**Se enfrentan**?

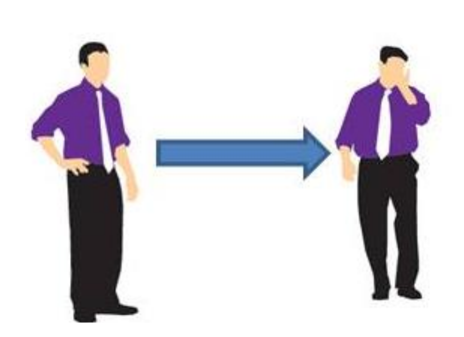
Lo cierto es que **una sin la otra no existirían**. Una comunicación **necesita** una información, necesita lanzar un mensaje, sino no tendría sentido en sí misma.



EN RESUMEN:



"La comunicación es percepción, crea expectativas y plantea exigencias"



"La información aumenta el conocimiento, comunica novedades"

(María Escat Cortés)

DIFERENCIAS ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN



LA INFORMACIÓN :

- ✓ **No** necesita **feedback**.
- ✓ Se basa en **transmitir un mensaje** desde un emisor a un receptor
- ✓ Expresa distintas relaciones unilaterales, el **emisor** es **dominante**.
- ✓ Es un decir ordenado del que **se beneficia el emisor.**
- ✓ Implica la **imposición** de una determinada visión del mundo al **no** dar cabida a las **críticas** que afecten al contenido de los mensajes.

LA COMUNICACIÓN :

- ✓ Necesita **feedback**.
- ✓ Requiere de una **interacción**, el emisor también es receptor y viceversa.
- ✓ Solo es posible entre quienes tienen voluntad de i**gualarse**.
- ✓ **Busca modificar** comportamientos, actitudes o conocimientos de los interlocutores

(Tello, 2013)

¿QUÉ ES EL FEEDBACK?

En este audiovisual ampliaremos la importancia del *feedback* durante los procesos de comunicación.

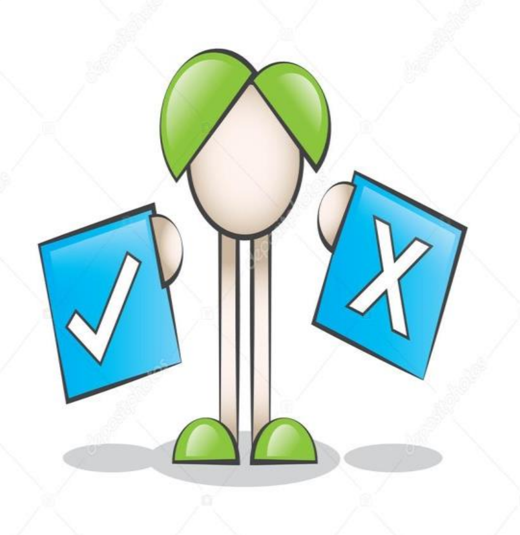


https://www.youtube.com/watch?v=VsJtaqcOeSw

ACTIVIDAD



¿VERDADERO O FALSO?

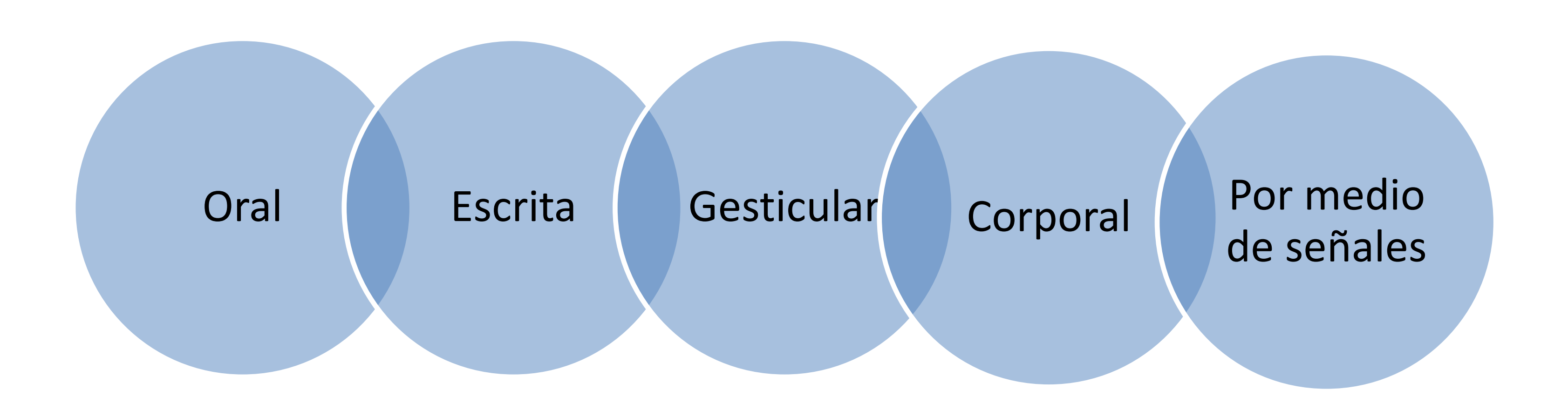


- La comunicación y la información no son excluyentes. ✓
- La comunicación es percepción, crea expectativas y plantea exigencias. ✓
- La información aumenta el conocimiento, comunica novedades. ✓
- La información necesita de la existencia del feedback. ✗
- La comunicación solo es posible entre quienes tienen voluntad de igualarse. ✓
- En el proceso de comunicación el emisor es dominante. ✗

TIPOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



Existen cinco **tipos** de comunicación efectiva:



ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



Código

Mensaje

Canal

Hablante, emisor o enunciador (autor)

Contexto o realidad

Oyente, receptor o enunciatario (lector)

FIGURA 1

Elementos de la comunicación.

EMISOR

MENSAJE

RECEPTOR

CANAL

CÓDIGO

https://www.pinterest.es/pin/798192733927815811/



WEBGRAFÍA:

María Escat Cortés. (s.f.). *Área RH.com*. Recuperado el 11 de febrero de 2019, de http://www.arearh.com/psicologia/comunicacioneinformacion.htm

Tello, C. (8 de Abril de 2013). *Teorías de la Comunicación II*. Recuperado el 13 de Febrero de 2019, de http://carlostelloh.blogspot.com/2013/04/diferencias-entre-comunicacion-e.html